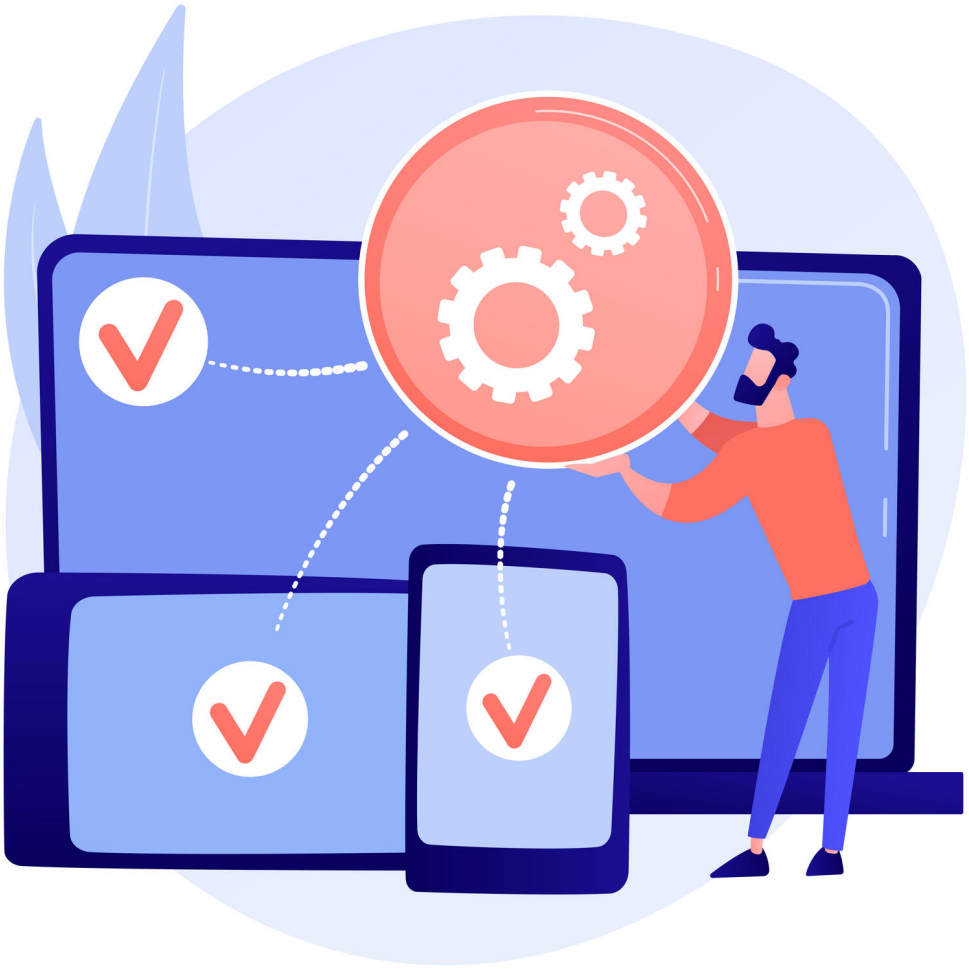


تعرف على قوة ITIL v4 والتطوير المنخفض لكود الأتمتة لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات: دليل شامل

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: PI1 - 136

هدف الكورس

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم وتطبيق مبادئ إدارة الخدمات وفقًا لإطار ITIL v4.
- تصميم وتحسين عمليات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات باستخدام أدوات الأتمتة منخفضة التعليمات البرمجية.
- إنشاء تدفقات عمل مؤتمتة لإدارة الحوادث والمشكلات والتغييرات والطلبات.
- دمج ممارسات ITIL مع التحول الرقمي ونماذج الخدمة الرشيقة.
- ضمان التحسين المستمر من خلال التقارير المؤتمتة ودورات التغذية الراجعة.
- مواءمة استراتيجيات أتمتة إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات مع الأهداف التنظيمية ومعايير الامتثال.

الجمهور

هذه الدورة مثالية لـ:

- مديري خدمات تكنولوجيا المعلومات وقادة الفرق.
- مصممي عمليات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- مديري التحول الرقمي.
- المحترفين الحاصلين على شهادة ITIL v3 الذين يسعون للترقية إلى ITIL v4.
- مديري منصات البرمجة منخفضة الكود.
- مستشاري ومدققي إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- محترفي عمليات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

منهجية التدريب

يعتمد هذا الدورة على نهج عملي وتفاعلي يجمع بين التعليم النظري والتطبيق العملي في المختبرات. سيشارك المشاركون في محاكاة واقعية، وعروض توضيحية للأدوات، وتمارين جماعية، وجلسات تصميم موجهة لتدفقات العمل باستخدام البرمجة منخفضة الكود. سيطبقون مبادئ ITIL v4 وتطوير البرمجة منخفضة الكود لحل تحديات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وأتمتة العمليات الحيوية.

الملخص

في بيئات تكنولوجيا المعلومات السريعة اليوم، تحتاج المؤسسات إلى أكثر من الأطر التقليدية لإدارة الخدمات — فهي تتطلب المرونة، السرعة، والأتمتة الذكية. يقدم هذا الدورة إتقاناً شاملاً وتطبيقياً لمبادئ ITIL v4، مدمجة مع أدوات الأتمتة الحديثة منخفضة الكود التي تمكن من تصميم العمليات وتحسينها بسرعة.

سيتعلم المشاركون كيفية تنفيذ أفضل ممارسات ITIL v4 مع الاستفادة من المنصات منخفضة الكود لأتمتة سير العمل، تقليل الأخطاء اليدوية، وتعزيز تقديم الخدمات. تزود الدورة محترفي تكنولوجيا المعلومات بالمهارات اللازمة لقيادة عمليات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات القابلة للتوسع، المرنة، والمُؤتمتة بما يتماشى مع الأهداف التجارية.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

Section 1: Foundations of ITIL v4

- Core concepts and guiding principles of ITIL v4.
- Service value system and value streams.
- ITIL v4 practices vs. traditional processes.
- Aligning ITIL v4 with business strategy.

Section 2: The Evolution of ITSM Automation

- Why ITSM needs automation in 2025.
- Low-code vs. traditional development approaches.
- Benefits of low-code platforms in ITSM environments.
- Overview of leading low-code ITSM tools.

Section 3: Incident and Request Management Automation

- Designing automated ticket routing and resolution.
- Self-service portals and virtual agents.
- Workflow automation for common service requests.
- Reducing response time and improving customer experience.

Section 4: Change and Problem Management Automation

- .Automated change approval processes
- .Risk assessment through integrated dependency mapping
- .Preventive problem management using predictive analytics
- .Low-code workflows for controlled change deployments

Section 5: Integrating ITIL v4 with Agile and DevOps

- .Bridging ITIL and Agile principles
- .Continuous delivery pipelines and automated service validation
- .Low-code solutions for supporting DevOps environments
- .Enhancing collaboration between IT operations and development teams

Section 6: Automation Governance, Compliance, and Security

- .Ensuring governance in automated ITSM environments
- .Security considerations in low-code platforms
- .(Data privacy and compliance standards (GDPR, ISO 27001
- .Risk management for AI-powered automation in ITSM

Section 7: Reporting, Analytics, and Continuous Improvement

- .Building automated KPI dashboards
- .Monitoring service performance in real-time
- .Using analytics for service improvement cycles
- .Aligning metrics with business outcomes

Section 8: Practical Workshops and Case Studies

- .Real-world low-code automation projects
- .Group exercises: Designing automated ITIL v4 workflows
- .Case studies of successful ITSM automation implementations
- .Lessons learned and key success factors

تفاصيل الشهادة

عند إتمام هذه الدورة التدريبية بنجاح، سيحصل المشاركون على شهادة إتمام التدريب من Holistique Training. (e-Certificate) وبالنسبة للذين يحضرون ويكملون الدورة التدريبية عبر الإنترنت، سيتم تزويدهم بشهادة إلكترونية من Holistique Training.

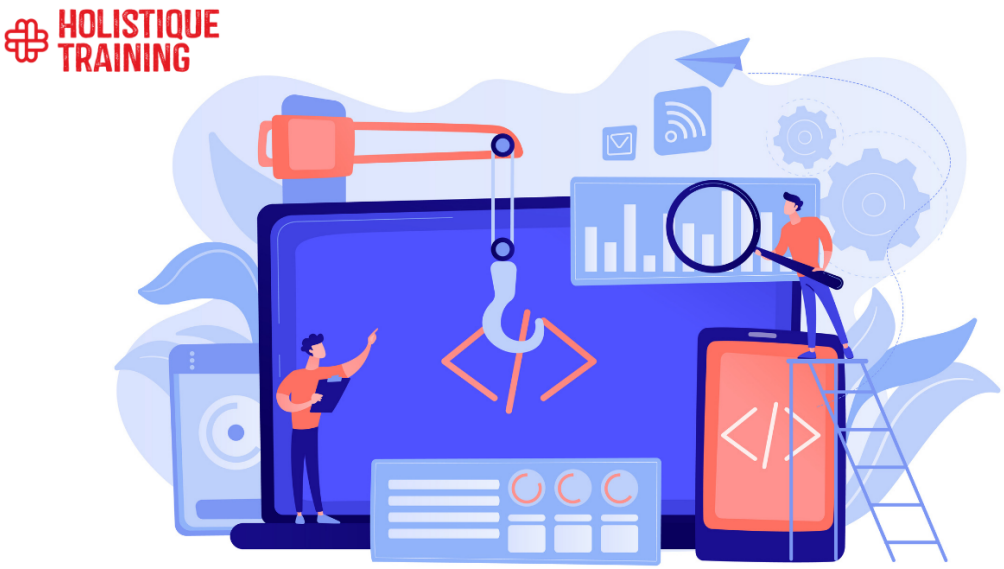
شهادات Holistique Training معتمدة من المجلس البريطاني للتقييم (BAC) وخدمة اعتماد التطوير المهني (CPD)، المستمر كما أنها معتمدة وفق معايير ISO 9001 وISO 21001 وISO 29993.

لهذه الدورة من خلال شهاداتنا، وستظهر هذه النقاط على شهادة إتمام (CPD) يتم منح نقاط التطوير المهني المستمر واحدة عن كل ساعة CPD يتم منح نقطة، CPD ووفقًا لمعايير خدمة اعتماد Holistique Training. التدريب من لأي دورة واحدة نقدمها حاليًا CPD حضور في الدورة. ويمكن المطالبة بحد أقصى قدره 50 نقطة.

التصنيفات

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والكمبيوتر, التكنولوجيا

مقالات ذات صلة



Best ITSM Tools in 2025: Compare Features, Prices & Reviews

Best ITSM Tools in 2025: Compare Features, Prices & Reviews

Discover the 10 best ITIL tools for 2025 with full ITSM features, AI-powered automation, pricing, integrations, and expert comparisons to help you choose the perfect solution for your business.